World Bank Loans for Infrastructure Development

1454. SHRI RAJNATH SINGH:
PROF. RAM KAPSE:

Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) whether it is fact that the World Bank propose to lend directly for infrastructure development without counter guarantee from the Central Goverment;

(b) if so, the details of the procedure to be followed for securing these loans;

(c) the conditions imposed by the World Bank on such loans; and

(d) the Central Government's reaction to this offer?

THE MINISTER OF FINANCE (SHRI YASHWANT SINHA): (a) No, Sir.

(b) to (d) Do not arise.

बैंकों द्वारा वसूल किए जाने वाले सेवा-प्रभार को कम करने की मांग

1455. श्री बरजिन्दर सिंह:
श्री बलवन्त सिंह रामूवालिया:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या यह सच है कि बैंकों में विभिन्न सेवाओं के लिए लिये जाने वाले प्रभार को कम करने के लिए अखिल भारतीय उद्योग संगठन द्वारा मांग की गयी है;

(ख) यदि हां, तो क्या यह भी सच है कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों की कार्यकुशलता बढ़ाने और सेवा-प्रभार कम करने के निर्देश दिये गये हैं;

(ग) यदि हां, तो क्या बैंकों द्वारा कार्यकुशलता बढ़ाने व विभिन्न शुल्क कम करने के लिये भी कार्यवाही की गई है; और

(घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और बैंकों द्वारा विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए कितना-कितना और किस-किस प्रकार से शुल्क प्राप्त किया जा रहा है?

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री तथा वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री आर० जनार्दनम): (क) जी, हां। अखिल भारतीय उद्योग संघ ने खाता वही पत्रा (लेजर फोलियो), वाह्य समाशोधन तथा चेक बुक प्रभारों को कम करने/वापस लेने का अनुरोध किया था।

(ख) से (घ) भारतीय रिजर्व बैंक ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सेवा प्रभारों की उगाही के बारे में कोई मार्गनिर्देश/अनुदेश जारी नहीं किए हैं। भारतीय बैंक संघ (आईबीए) ने 1993 में एक लागत निर्धारण रह का गठन किया था और समूह की सिफारिशों के आधार पर आई वी ए ने सदस्य बैंकों द्वारा वसूल किए जा सकने वाले केवल आधारभूत (बेंचमार्क) प्रभार निर्धारित किए हैं। अलग-अलग बैंक द्वारा सेवा प्रभारों का निर्धारण उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं की लागत को ध्यान में रखते हुए किया जाता है। भारतीय बैंक संघ अलग-अलग बैंकों के स्वयं अपनी दर निर्धारित करने के विशेषाधिकार में हस्तक्षेप नहीं करता है। जहां तक बैंकों की दक्षता में सुधार करने का संबंध है, यह भारतीय रिजर्व बैंक और सरकार के लिए सदैव चिन्ता का विषय रहा है। बैंकों की दक्षता में सुधार करने के लिए सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और बैंकों द्वारा व्यक्तिगत रूप से सतत आधार पर उपाय किए गए हैं। ग्राहक सेवा के संबंध में समय-समय पर विभिन्न कार्यकारी समूह नियुक्त किए गए थे और कार्यान्वयन हेतु सिफारिशों की सूचना बैंकों को दे दी गई थी। सेवा की दक्षता में सुधार करने के लिए बैंकों द्वारा किए गए उपायों में, अन्य बातों के साथ-साथ, ये शामिल हैं:

1. बैंकों में उचित प्रणालियां और प्रक्रियाएं तैयार करना।

2. विशेष शाखाएं खोलना।

3. अधिक सक्षम ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए बैंकिंग परिचालन में उन्नत प्रौद्योगिकी का अधिक से अधिक प्रयोग।

4. संचार नेटवर्क का प्रभावी उपयोग।

5. काउंटरों पर सेवा में दक्षता।

6. समय-मानदंडों का प्रदर्शन।

7. लिखतों की समय पर उगाही।

8. कर्मचारियों की अधिक से अधिक सहभागिता और अर्मचारियों का उत्तरदायित्व।

बैंकों ने ग्राहक सेवा लेखा परीक्षा की प्रणाली शुरू की है और छमाही आधार पर बोर्ड को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हैं, जिसमें उन 25 प्रमुख ग्राहक सेवा क्षेत्रों से संबंधित सूचना दी गई होती है, जिनके बारे में ग्राहक सेवा मूल्यांकन और निगरानी की सूचना दी जाती है।